

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modernisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju, dan dapat dipastikan bahwa tingkat peradaban suatu bangsa akan semakin meningkat, menuntut perusahaan ataupun organisasi untuk senantiasa meningkatkan pelayanan maksimal sesuai bidangnya masing-masing. Dengan bahasa ekonomi, fenomena penyediaan air bersih sebenarnya selalu berkaitan dengan equilibrium antara produksi dan konsumsi air bersih pada tingkat yang saling memuaskan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Bone Bolango, didirikan untuk memberikan pelayanan air bersih dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di wilayah Kab. Bone Bolango, Prov. Gorontalo. Berbagai macam masalah yang muncul mengenai penyediaan air bersih senantiasa berkaitan dengan kemampuan PDAM dalam memasok air bersih kepada konsumen atau pelanggan. Keluhan dari konsumen menyoroti kemampuan PDAM di dalam mengembangkan kuantitas dan kualitas air bersih. Keluhan tersebut umumnya dilihat dari dua segi: (i) instalasi pasokan air yang dibangun seringkali tidak dikelola secara baik, dan (ii) perluasan jaringan distribusi kepada masyarakat cenderung menurun dari waktu ke waktu.

Musim kemarau panjang yang melanda negeri ini, termasuk Provinsi Gorontalo terutama Kabupaten Bone Bolango, mengakibatkan pasokan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bone Bolango saat ini mulai berkurang, bahkan kapasitasnya tinggal 30%. Pasalnya, sumber-sumber mata air yang selama ini digunakan oleh PDAM Bone Bolango untuk memasok air bersih kepada masyarakat dan juga perkantoran pemerintahan, mengalami penurunan debit air.

“Saat ini debit air, kapasitasnya tinggal 3-5 liter setiap detik dari sumber-sumber air yang dialirkan oleh PDAM Bone Bolango. Itulah sebabnya, pemasokan airnya mengalami penurunan dratis,” menurut Bupati Bone Bolango Hamim Pou (Infopublik, 2015).

Pada semester ke-3 tahun 2015, menurut Bupati Bone Bolango menyebutkan bahwa masih banyak warga di daerah itu yang belum menikmati pasokan air bersih. "Walau kehadiran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bone Bolango terus berjalan optimal, tetapi tidak bisa dipungkiri masih ada sekitar 60% warga belum menikmati air bersih," (Infopublik, 2015).

Daerah Pelayanan PDAM Kabupaten Bone Bolango dan jumlah sambungan yang terpasang sampai dengan bulan September 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Pemasangan Air 2015

No.	Kecamatan	Terpasang	Aktif	Nonaktif
1.	Kec. Tapa Kec. Bulango Selatan Kec. Bulango Utara Kec. Bulango Timur	2315	1835	480
2.	Kec. Bonepantai	684	589	95
3.	Kec. Kabila	753	650	103
4.	Kec. Tilong Kabila	855	515	340
5.	Kec. Suwawa	684	589	95
6.	Kec. Suwawa Tengah	753	650	103
7.	Kec. Suwawa Selatan	855	515	340
8.	Kec. Suwawa Timur	626	557	69
9.	Kec. Bolango Ulu	410	269	141
10.	Kec. Bone	174	3	171
11.	Kec. Bulawa	113	65	48
12.	Kec. Botupingge	513	149	364
	Jumlah	8735	6386	2349

Sumber: PDAM kab. Bone Bolango 2015 (data diolah)

Cakupan pelayan sampai dengan bulan Desember 2015 adalah 43,2% dengan jumlah penduduk terlayani sebesar 8735 jiwa. Dengan demikian masih ada sekitar 56.8% masyarakat yang belum menikmati air bersih yang diproduksi oleh PDAM kab. Bone Bolango.

Persoalan alokasi kuantitas pasokan air bukan hanya persoalan berapa volume air yang seharusnya tersedia untuk dapat memasok kebutuhan penduduk akan air, akan tetapi juga berapa besar tingkat efisiensi antara kebutuhan yang seharusnya tersedia (*availability*) dan kebutuhan nyata (*market need*) penduduk. Disamping persoalan kuantitas, kualitas air bersih yang diproduksi PDAM seringkali kurang memenuhi syarat dan selera konsumen.

Asumsi publik tentang air bersih yang dipasok PDAM adalah layanan yang bersifat social dan substitutif, artinya jika tidak terdapat sumur atau jika air PDAM lebih efisien dari segi ekonomi dan pengadaan dibanding sumber air yang lain. Kualitas air bersih PDAM oleh sebagian konsumen setara dengan air dari sumber-sumber tradisional. Bahkan yang terlihat secara fisik sering dikeluhkan, misalnya bau zat kimia, tingkat kejernihan dan adanya substansi kontaminan. Dengan demikian air bersih produksi PDAM dianggap tidak memiliki kelebihan secara komparatif, apalagi jika konsumen harus membayar lebih mahal. Pengertian masyarakat yang rendah terhadap air bersih memperparah keadaan. Disamping mutu layanan secara kuantitatif belum dapat memuaskan dalam artian seringnya ada gangguan distribusi kepada pelanggan, juga dari segi kualitatif masih perlu ditingkatkan.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen adalah hal penting yang mempengaruhi perusahaan dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen. Konsumen yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila konsumen puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika konsumen merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan konsumen suatu perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya. Masalah kualitas merupakan salah satu

bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan ataupun organisasi untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnisnya. Menurut Kotler dan Lane (2007), Kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas memang lebih banyak dilihat dari sudut pandang konsumen, karena perusahaan menyadari bahwa kelangsungan hidup perusahaan tergantung dari konsumen. Kualitas atau mutu adalah hal yang sangat perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan. Kualitas yang rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan, karena jika konsumen merasa yang ditawarkan oleh perusahaan tidak memuaskan, maka kemungkinan besar para konsumen akan menggunakan jasa perusahaan lain.

Untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen maka pihak perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan kepada konsumen, antara lain melalui dimensi *reliable* yaitu memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali, keandalan yaitu kemampuan dalam pemberian layanan yang dijanjikan dapat dilaksanakan dan diandalkan tepat pada waktunya serta akurat, ketanggapan yaitu keinginan perusahaan membantu pelanggan memberikan layanan yang cepat dan tepat, jaminan yaitu kemampuan karyawan dalam pengetahuan, keterampilan,

keramahan yang dimiliki karyawan untuk memperoleh kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan serta perhatian yaitu sikap kepedulian dan perhatian dari perusahaan terhadap pelanggan.

Dengan melihat permasalahan yang terjadi, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada PDAM Kab. Bone Bolango)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat diidentifikasi masalah yang dihadapi oleh PDAM Kab. Bone Bolango yaitu:

- Keluhan masyarakat terhadap kemampuan PDAM di dalam mengembangkan kuantitas dan kualitas air bersih.
- Sebanyak 60% masyarakat kabupaten bone bolango belum bisa menikmati air bersih.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:
Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kab. Bone Bolango.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kab. Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat penulisan secara teoritis dan manfaat penulisan secara praktis.

a. Manfaat secara Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dari perusahaan lain sehingga mampu meningkatkan pendapatan perusahaan.

b. Manfaat secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam sistem peningkatan kinerja pemasaran baik dari segi kuantitas maupun kualitas air bersih untuk masyarakat.